

การรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์
และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

Basic Rules and Regulations Perception of Generation X and
Generation Y with Traveling by Low Cost Airlines

สุวเมธ บุญยรัตน์

นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

E-mail: bunyarat_sb@hotmail.com

วรารณ เต็มแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน และรักษาการผู้อำนวยการ
กองวิชาอากาศยานและเครื่องยนต์ สถาบันการบินพลเรือน

E-mail: waraporntung@gmail.com

อภิรดา นามแสง

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ครูวิชาภาคพื้น สังกัดกองวิชาวิศวกรรมการบิน สถาบันการบินพลเรือน

E-mail: japirada747@gmail.com

Suvamet Bunyarat

Student, Master Degree of Aviation Management; Civil Aviation Training Center;

Affiliated Institute of Suranaree University of Technology

Waraporn Temkaew

Thesis Major Advisor

Director of Aviation Management Division, Acting Vice President of Academic

Affairs Aircraft Maintenance Training Division Civil Aviation

Apirada Namsang

Thesis Co-Advisor

Ground Instructor Aeronautical Engineering Division,

Civil Aviation Training Center Affiliated Institute

รับเข้า: 30 กรกฎาคม 2563 แก้ไข: 23 กันยายน 2563 ตอรับ: 7 ตุลาคม 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ 2) นำเสนอรูปแบบสื่อที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลทางสถิติเพื่อนำเสนอรูปแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย มีกระบวนการรับรู้คล้ายกัน แต่เจนเนอเรชันวายมีการรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศมากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ที่มาจากตัวบุคคลและปัจจัยการรับรู้ที่มาจากคุณลักษณะของสิ่งเร้าส่วนสาเหตุหลักที่ทำให้เจนเนอเรชันวายมีการรับรู้มากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ คือ ช่องทางการรับรู้ ซึ่งเจนเนอเรชันเอ็กซ์มีช่องทางการรับรู้ในลักษณะของการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือผ่านการพูดคุยกับคนรู้จักและรับรู้ข้อมูลกฎระเบียบหรือข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์แต่เจนเนอเรชันวายมีช่องทางการรับรู้ในลักษณะผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับยุคสมัยที่ส่วนใหญ่จะมีการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารรวมถึงกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต 2) การนำเสนอรูปแบบสื่อที่เหมาะสมต่อการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ คือ สื่อในรูปแบบ อินโฟกราฟิก ที่สามารถทำให้ผู้โดยสารสามารถรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบได้ง่าย รวดเร็ว และจดจำข้อมูลได้ในเวลาสั้น อีกทั้งสามารถนำไปประยุกต์และปรับใช้ได้กับช่องทางสื่อหลากหลายช่องทาง อาทิ การนำสื่ออินโฟกราฟิกไปประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

คำสำคัญ: การรับรู้ การเดินทาง การเดินทางทางอากาศ สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

The purposes of the study were to 1) study the perception of basic regulations on air traveling by low cost airlines between two generations which are generation X and generation Y; and 2) demonstrate the patterns of media involving in presenting basic regulations on air traveling of low cost airlines' passengers. A sample of 400 cases were drawn from passengers of generation X and generation Y traveling with low-cost airlines at Don Mueang International Airport. This study was a descriptive research using statistical method.

The research result points that 1) the perception of basic regulations of generation X and generation Y were similar but there were also differences in influencing factors and perceptive channels resulting in more understanding of basic regulations in generation Y than generation X. The influencing factors were perceptive factors from individuals and stimulating factors. However, the main reason that generation Y tended to have more understanding of basic regulations than generation X was different perceptive channels. Passengers in generation X were inclined to learn the basic regulations from airlines' personnel or from colleagues meanwhile passengers in generation Y learnt it through online channels either by surfing on the internet or by online media. The perceptive channels in generation Y were consistent with the growing trend that people are more likely to publish information or news including basic regulations on air traveling through social media. 2) The appropriate pattern of media being used to present relevant information of basic regulations on air traveling was infographic media. It displayed the information visually which was conveniently to understand and instantly to memorize. Moreover, it can also be adjusted to use on many platforms, for example, to be posted on social media and published in magazines.

Keywords: perception, traveling, air transport, low cost airlines

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยจะเห็นได้จากการรายงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (Airport Of Thailand) ประจำปี พ.ศ.2561 (ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2562) ซึ่งสายการบินต่าง ๆ มีการขยายฝูงบิน เพิ่มจำนวนการสั่งซื้อเครื่องบินเข้ามา การเปิดเส้นทางบินเพื่อขยายเส้นทางบินให้มากขึ้น อีกทั้งเพิ่มจำนวนเที่ยวบินไปยังจุดหมายปลายทาง ตามหัวเมืองใหญ่ ๆ หรือเมืองท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางทางอากาศ โดยการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) ที่เข้ามามีบทบาทช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดในอุตสาหกรรมการบินที่มีจำนวนผู้โดยสารที่มีอัตราการใช้บริการสูงขึ้นในแต่ละปี เนื่องจากปัจจัยในด้านราคาที่มีความประหยัด ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการเดินทางมากขึ้น โดยจะเห็นได้จากข่าวสารของสายการบินต้นทุนต่ำมีการเปิดเส้นทางบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมากขึ้น เพิ่มเที่ยวบินนำเสนอราคาที่ลูกค้าจับต้องได้ ประกอบกับแนวโน้มความต้องการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มขึ้น เมื่อปริมาณจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเพิ่มขึ้นทำให้เกิดปัญหาเพิ่มมากขึ้นตามมาด้วย ซึ่งสามารถเห็นได้จากตามข่าวหนังสือพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ ปัญหาดังกล่าว คือ การ

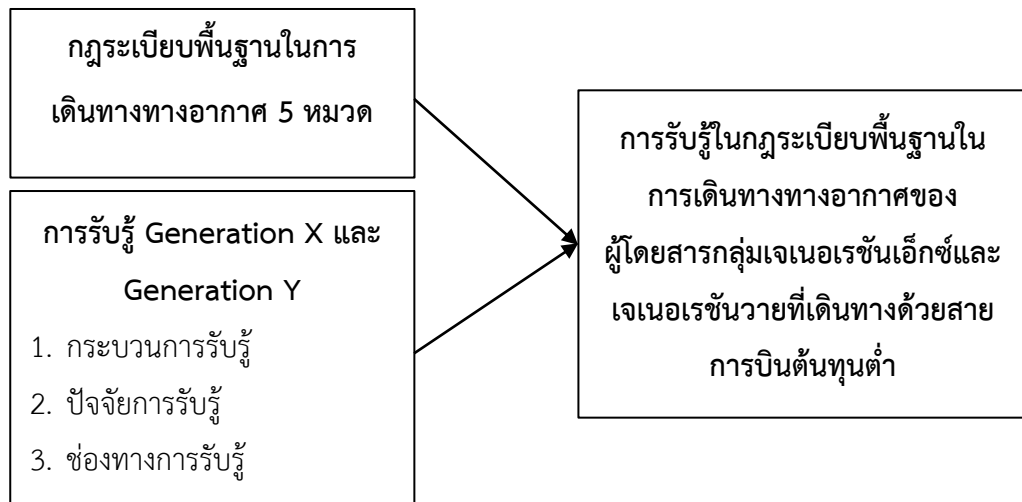
ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ เช่น การตกเครื่องเนื่องจากมาเช็คอินไม่ทันตามเวลาที่สายการบินกำหนด การถูกสายการบินปฏิเสธการเดินทางเนื่องจากเอกสารการเดินทางไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน การกระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติการเดินทางทางอากาศ เช่น การสูบบุหรี่ในบริเวณสนามบิน เป็นต้น ซึ่งเป็นภาวะเบี่ยงต่าง ๆ ในการเดินทางทางอากาศที่ผู้โดยสารควรรับทราบและปฏิบัติตาม ตามกฎและแนวทางของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและกฎของสายการบิน โดยกลุ่มช่วงอายุที่เข้ามาใช้บริการการเดินทางทางอากาศผ่านสายการบินต้นทุนต่ำ มีกลุ่มประชากรสองกลุ่มช่วงอายุแรก ได้แก่ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายซึ่งทั้งสองเจนเอเรชั่น (วรพจน์ ธีระภิรมย์ไชย, 2555) โดยภาพรวมมีลักษณะบุคลิก ลักษณะนิสัย ความคิด ค่านิยม การรับรู้และพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามยุคสมัยที่เติบโตมา โดยเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยี (ชนกพร ไพศาลพานิช, 2554) ซึ่งอาจเป็นผลทำให้ลักษณะกลุ่มคนในแต่ละเจนเอเรชั่นมีผลต่อการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางโดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศ เพราะเป็นส่วนสำคัญและส่งผลโดยตรงในเรื่องความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในแง่มุมการศึกษาการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของสายการบินต้นทุนต่ำ จึงเกิดเป็นหัวข้อวิจัยการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ โดยสาเหตุและประเด็นในการเลือกศึกษาการรับรู้ของกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวาย เพราะเนื่องมาจากการสังเกตของพนักงานในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินและการติดตามข่าวสารพบว่าผู้โดยสารที่มักจะไม่เข้าใจหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบจนเกิดเป็นปัญหาในการเดินทาง เช่น ตกเครื่องหรือถูกปฏิเสธการเดินทาง ส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่อยู่ในช่วงอายุ 30-50 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงอายุของกลุ่มคนเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และอีกส่วน คือ ผู้โดยสารที่มีปัญหาแต่มีปริมาณจำนวนน้อยกว่ากลุ่มแรก คือ ผู้โดยสาร เจนเอเรชั่นวาย และอีกสาเหตุหนึ่งในการเลือกศึกษาการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ คือ เพื่อศึกษารูปแบบสื่อภาวะเบี่ยงพื้นฐานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับลักษณะการรับรู้ในแต่ละช่วงอายุ เพื่อจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มการรับรู้ในเรื่องภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศให้กับผู้โดยสารเพื่อนำไปสู่การเดินทางทางอากาศที่ปลอดภัย (Safety and Security)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อนำเสนอรูปแบบสื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ กฎระเบียบและมาตรฐานพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศที่ผู้โดยสารควรรับรู้ด้วยเรื่องกฎระเบียบและมาตรฐานเกี่ยวกับ 1) การลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง 2) สัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียน 3) ของเหลว เจล สเปรย์ แบตเตอรี่สำรอง สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน 4) การเดินทางของสตรีมีครรภ์ การเดินทางเฉพาะบุคคล การเดินทางหลังผ่านการผ่าตัด ศัลยกรรมตกแต่งหรือศัลยกรรมความงาม การสูบบุหรี่ในเขตห้ามสูบบุหรี่ และการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน และ 5) คำพูดต้องห้ามในการเดินทางทางอากาศ ตามเอกสารข้อกำหนดกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ กฎระเบียบตามมาตรฐานสากลของสายการบินต้นทุนต่ำและองค์กรกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน และกฎหมายการบินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ.2497 (สมชาย พิพัชร์วัฒน์, 2556) และการรับรู้ของกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวาย ประกอบด้วย กระบวนการรับรู้ ปัจจัยการรับรู้ ช่องทางการรับรู้

ตัวแปรตาม คือ ผลการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำให้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ปี พ.ศ.2561 จากจำนวนทั้งสิ้น 69,662,000 คน (ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2562) และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำที่ประจำท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสาย

การบินไทยไลอ้อนแอร์ และใช้ตาราง Taro Yamane (1967) ที่ค่าความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ± 5 เปอร์เซนต์ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามที่มีคำถามแบบคำถามปลายเปิด (Opened-ended questions) และคำถามปลายปิด (Closed-ended questions) โดยมีทั้งหมด 6 ส่วน ประกอบด้วย ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลประสบการณ์การเดินทางด้วยอากาศยาน ส่วนที่ 3 กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ ส่วนที่ 4 ช่องทางการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ ส่วนที่ 5 ประเภทสื่อการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ ส่วนที่ 6 การแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านการบินตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (The Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการสอบถาม จำนวน 40 คนเพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (Cronbach, 1970) กำหนดค่าความน่าเชื่อถือได้ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่าง ทำแบบสอบถาม เรื่อง “กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ” แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากสื่อ และสิ่งพิมพ์ สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ จากหน่วยงานการบินในระดับสากล สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และสายการบินต้นทุนต่ำ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ได้ทราบถึงการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของแต่ละเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ผ่านการประมวลผลข้อมูลโดยใช้เทียบเคียงข้อมูลเชิงสถิติในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการรับรู้ภาระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของเจนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนอเรชั่นวาย พบว่า

ตารางที่ 1 ร้อยละของผลการรับรู้ภาระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ 5 หมวด ของกลุ่มเจนอเรชั่นเอ็กซ์เจนอเรชั่นวาย

ภาระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ 5 หมวด	การรับรู้			
	เจนอเรชั่นเอ็กซ์		เจนอเรชั่นวาย	
	รับรู้ (ค่าร้อยละ)	ขาดการรับรู้ (ค่าร้อยละ)	รับรู้ (ค่าร้อยละ)	ขาดการรับรู้ (ค่าร้อยละ)
หมวดที่ 1 การลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง (Check-in)	81.9	18.1	84.2	15.8
หมวดที่ 2 สัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียน (Carry-on baggage)	82.3	17.7	88.1	11.9
หมวดที่ 3 ของเหลว เจล สเปรย์ แบตเตอรี่สำรอง และสิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน (Dangerous goods)	87.4	12.6	92.9	7.1
หมวดที่ 4 การเดินทางของสตรีมีครรภ์ การเดินทางเฉพาะบุคคล การเดินทางหลังผ่านการผ่าตัดศัลยกรรมตกแต่งหรือศัลยกรรมความงาม การสูบบุหรี่ในเขตห้ามสูบบุหรี่ และการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน	71.5	28.5	68.3	31.7
หมวดที่ 5 คำพูดต้องห้ามในสนามบินและในการเดินทางทางอากาศ	96.5	3.5	99.5	0.5
ภาพรวม	84.0	16.0	86.6	13.4

จากตารางที่ 1 ข้อคำถามทั้งหมด 5 หมวด ที่เกี่ยวข้องกับภาระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ จำนวนทั้งหมด 35 ข้อคำถาม พบว่า ในภาพรวมทั้งหมด เจนอเรชั่นวายมีผลการรับรู้ภาระเบียบพื้นฐานมากกว่าเจนอเรชั่นเอ็กซ์ (เจนอเรชั่นเอ็กซ์ มีผลการรับรู้ทั้งหมด ร้อยละ 84.0 ในขณะที่เจนอเรชั่นวาย มีผลการรับรู้ ร้อยละ 86.6) ในทุกหมวด ยกเว้น ในหมวดการเดินทางของสตรีมีครรภ์ การเดินทางเฉพาะบุคคล การเดินทางหลังผ่านการผ่าตัดศัลยกรรมตกแต่งหรือศัลยกรรมความงาม การสูบบุหรี่ในเขตห้ามสูบบุหรี่ และการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบินที่เจนอเรชั่นเอ็กซ์มีผลการรับรู้มากกว่าเจนอเรชั่นวาย (เจนอเรชั่นเอ็กซ์ มีผลการรับรู้อยู่ที่ ร้อยละ 71.5 ในขณะที่เจนอเรชั่นวายมีผลการรับรู้เพียง ร้อยละ 68.3)

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับช่องทางรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ ประกอบด้วย 3 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1) ช่องทางสายการบิน 2) ช่องทางสนามบินหรือท่าอากาศยาน และ 3) ช่องทางอื่น ๆ พบว่า

2.1 ช่องทางรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางสายการบิน พบว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ อันดับหนึ่ง คือ ผ่านเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 88.5 ในส่วนเจเนอเรชันวาย อันดับหนึ่ง คือ ช่องทางเว็บไซต์ของสายการบิน ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 71.5

2.2 ช่องทางรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางสนามบินหรือท่าอากาศยาน พบว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ อันดับหนึ่ง คือ ผ่านเจ้าหน้าที่ของการท่าอากาศยาน เช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 82.5 ในส่วนเจเนอเรชันวาย อันดับหนึ่ง คือ ผ่านช่องทาง Social Media ของท่าอากาศยาน เช่น Facebook, Line, Instagram, YouTube อื่น ๆ ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 57.5

2.3 ช่องทางรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางอื่น ๆ พบว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ อันดับหนึ่ง คือ ผ่านการบอกเล่าของคนรู้จัก ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 61.5 ในส่วนเจเนอเรชันวาย อันดับหนึ่ง คือ ผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ หรือ Blog ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด ร้อยละ 37.0

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบสื่อเพื่อการรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ พบว่า

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการเลือกรูปแบบสื่อเพื่อการรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของ กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

รูปแบบสื่อ	เจเนอเรชันเอ็กซ์	เจเนอเรชันวาย
	ค่าร้อยละ	ค่าร้อยละ
ภาพนิ่งอินโฟกราฟิก (Infographic)	83.5	75.0
ภาพเคลื่อนไหว (Animation)	13.0	16.0
คลิปวิดีโอหรือภาพยนตร์	2.5	9.0
บทความหรือเป็นข้อความประโยคอธิบาย	1.0	0
เสียงประกาศ เพลง หรือ ให้ข้อมูลในรูปแบบเฉพาะเสียง	0	0

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบสื่อเพื่อการรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ พบว่า กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย มีผลการตอบแบบสอบถาม อันดับหนึ่งที่เหมือนกัน คือ ภาพนิ่งอินโฟกราฟิก (โดยเจเนอเรชันเอ็กซ์ ร้อยละ 83.5 และเจเนอเรชันวาย ร้อยละ 75.0)

4. ผลการวิจัยช่องทางการรับรู้สื่อและข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน พบว่า

ตารางที่ 3 ร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้สื่อ ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน
ของกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

ช่องทางการรับรู้สื่อ และข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน					
เจนเนอเรชันเอ็กซ์			เจนเนอเรชันวาย		
อันดับ	ช่องทาง	ค่าร้อยละ	อันดับ	ช่องทาง	ค่าร้อยละ
1.	Line	53.0	1.	Facebook	66.5
2.	Facebook	26.0	2.	Line	12.0
3.	YouTube	10.0		Instagram	12.0
4.	โทรทัศน์	6.5	3.	กTwitter	5.5
5.	Twitter	3.0	4.	YouTube	2.5
6.	Instagram	1.5ก	5.	โทรทัศน์	1.5

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยช่องทางการรับรู้สื่อและข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน พบว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีช่องทางการรับรู้สื่อและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันสามอันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่ง คือ ผ่านช่องทางการพูดคุยรูปแบบแชทที่เรียกว่า Line ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด (ร้อยละ 53) ในขณะที่เจนเนอเรชันวาย มีช่องทางการรับรู้สื่อและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน อันดับหนึ่ง คือ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือที่เรียกว่า Facebook ซึ่งมีผู้ตอบมากที่สุด (ร้อยละ 66.5) และอันดับท้ายสุดของ เจเนอเรชันเอ็กซ์ คือ ผ่านผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เรียกว่า อินสตาแกรม (Instagram) (ร้อยละ 1.5) และในส่วนเจนเนอเรชันวาย คือ ผ่านโทรทัศน์ (ร้อยละ 1.5)

สรุปผลการวิจัย

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

1. การรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ 5 หมวด ของกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย พบว่า ข้อสรุปทั้งหมดจากข้อคำถามจำนวนข้อรวมทั้งหมด 35 ข้อ เมื่อนำจำนวนข้อมาเปรียบในแต่ละกลุ่มช่วงอายุ เจเนอเรชันวาย สามารถตอบได้มากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จำนวน 21 ข้อ ในขณะที่กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ สามารถตอบได้มากกว่าเจนเนอเรชันวาย จำนวน 12 ข้อ และมีข้อคำถามที่ทั้งสองช่วงอายุตอบได้เท่ากัน จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเมื่อแบ่งตามข้อคำถาม กลุ่มเจนเนอเรชันวาย มีการรับรู้ภาวะเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศมากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จำนวน 9 ข้อ โดยมีรายละเอียดตามหมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 เรื่องการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง เกี่ยวข้องกับเวลาในการเช็คอินของเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ เอกสารสำคัญที่ใช้ในการเช็คอิน และการขอค่าภาษีสนามบินคืนในกรณีไม่แสดงตัวเพื่อเดินทาง พบว่า ผลการตอบคำถามของทั้งสองกลุ่มช่วงอายุสามารถตอบได้ถูกต้องเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการรับรู้กฎระเบียบในหมวดการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มช่วงอายุ พบว่า เจเนอเรชันวายมีการรับรู้กฎระเบียบในหมวดดังกล่าวมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีรายละเอียด ดังนี้ กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันวาย มีการรับรู้มากที่สุด คือ เอกสารสำคัญที่ใช้ในการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง ได้แก่ บัตรประชาชนตัวจริง หรือหนังสือการเดินทาง ตัวจริง หรือเอกสารทางที่ทางราชการออกให้โดยต้องมีชื่อภาษาอังกฤษ และรูปถ่าย ทั้งนี้ เที่ยวบินระหว่างประเทศใช้หนังสือเดินทางตัวจริงเท่านั้น และกฎระเบียบที่มีการรับรู้最少ที่สุด คือ สำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศจะเปิดให้บริการเช็คอินก่อนเวลาเครื่องออก 3 ชั่วโมง กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการรับรู้มากที่สุด คือ เอกสารสำคัญที่ใช้ในการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง และกฎระเบียบที่มีการรับรู้最少ที่สุด คือ สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศเคาน์เตอร์เช็คอินจะปิดให้บริการก่อนเวลาเครื่องออก 45 นาที (อ้างอิงข้อมูลในหมวดที่ 1 จาก: เจื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2562 เจื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2562 เจื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินนกแอร์, 2562)

หมวดที่ 2 เรื่องสัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียนเกี่ยวข้องกับน้ำหนัก และขนาดของสัมภาระที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินได้ รวมถึงการจัดเก็บสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวขึ้นเครื่องบิน พบว่า ผลการตอบคำถามของทั้งสองกลุ่มช่วงอายุสามารถตอบได้ถูกต้องเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการรับรู้กฎระเบียบ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มช่วงอายุ พบว่า เจเนอเรชันวาย มีการรับรู้กฎระเบียบดังกล่าวมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีรายละเอียด ดังนี้ กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันวาย มีการรับรู้มากที่สุด คือ สัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องบินผู้โดยสารมีหน้าที่จัดเก็บสัมภาระที่ถือขึ้นมานบนเครื่องบินโดยตัวผู้โดยสารเอง และข้อคำถามที่มีการรับรู้最少ที่สุด คือ ขนาดสัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียนหรือสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องได้ต้องมีขนาดไม่เกิน 40x30x10 (cm.) หรือ มีขนาดไม่เกิน 56x36x23 (cm.) หรือบางสายการบินสามารถถือสัมภาระขึ้นเครื่องได้ 2 ชิ้น โดยชิ้นแรกมีขนาด ไม่เกิน 40x30x10 (cm.) และชิ้นที่สอง มีขนาดไม่เกิน 56x36x23 (cm.) กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการรับรู้มากที่สุด คือ ขนาดสัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียนหรือสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องได้ต้องมีขนาดไม่เกิน 40x30x10 (cm.) หรือ มีขนาดไม่เกิน 56x36x23 (cm.) หรือบางสายการบินสามารถถือสัมภาระขึ้นเครื่องได้ 2 ชิ้น และข้อคำถามที่มีการรับรู้最少ที่สุดมี จำนวน 2 ข้อ คือ สิ่งของที่สามารถถือขึ้นเครื่องพร้อมสัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียนหรือสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องได้ คือ กระเป๋าสตรีใบเล็ก กระเป๋าเอกสาร กระเป๋าคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

หรืออุปกรณ์จำเป็นสำหรับเด็กเล็กหรือเด็กทารก โดยสัมภาระดังกล่าวต้องรวมกับสัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่องต้องมีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และ สัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องบิน ผู้โดยสารมีหน้าที่จัดเก็บสัมภาระที่ถือขึ้นมานบนเครื่องบินโดยตัวผู้โดยสารเอง (อ้างอิงข้อมูลในหมวดที่ 2 จาก: เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2562 เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2562 เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินนกแอร์, 2562)

หมวดที่ 3 เรื่องของเหลว เจล สเปรย์ แบตเตอรี่สำรอง สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน พบว่า ผลการตอบคำถามของทั้งสองกลุ่มช่วงอายุสามารถ ตอบได้ถูกต้องเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการรับรู้ในหมวดของเหลว เจล สเปรย์ แบตเตอรี่สำรอง สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มช่วงอายุ พบว่า เจเนอเรชันวายมีการรับรู้กฎระเบียบมากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีรายละเอียด ดังนี้ เนื่องจากกฎระเบียบในหมวดดังกล่าว พบว่า กฎระเบียบที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองช่วงอายุรับรู้มากที่สุด และเป็นกฎระเบียบในข้อคำถามเดียวกัน คือ ของเหลวต่าง ๆ ที่บรรจุอยู่ในบรรจุภัณฑ์ที่สามารถถือขึ้นเครื่องได้ 1 ชิ้น ด้านข้างบนฉลากบรรจุภัณฑ์ ต้องระบุปริมาณของเหลวไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (mL.) โดยหากความเป็นจริงของเหลวภายในมีปริมาณที่เหลือน้อยกว่าปริมาณที่ระบุบนฉลาก ให้ยึดปริมาณบนฉลากด้านข้างบรรจุภัณฑ์เป็นหลัก โดยถ้าเทียบจำนวนผู้รับรู้ในกฎระเบียบดังกล่าว พบว่า เจเนอเรชันวาย มีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้มากกว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์ จำนวน 17 คน ทั้งนี้ กฎระเบียบที่เจเนอเรชันวาย มีการรับรู้มากที่สุด คือ สัมภาระที่จำเป็นต้องลงทะเบียนหรือแสดงต่อเจ้าหน้าที่สายการบิน ณ เคาน์เตอร์เช็คอินได้แก่ ปืน อาวุธ ยุทธภัณฑ์ สิ่งเทียมอาวุธ เช่น ฉีดยา อุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อทำการตรวจสอบและการนำขึ้นเครื่องขึ้นเครื่องบิน โดยสิ่งของบางชนิดจะต้องนำเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่เพื่อลงทะเบียน กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ การนำอาวุธขึ้นเครื่องบินผู้โดยสารต้องแจ้งความจำนงค์ในการนำอาวุธขึ้นเครื่องด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์เช็คอิน โดยจะต้องนำเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ โดยอาวุธปืนนั้นเจ้าหน้าที่จะนำไปลงทะเบียนเพื่อทำการโหลดเป็นสัมภาระซึ่งต้องลงทะเบียน ส่วนกฎระเบียบในเรื่อง สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน พบว่า มีข้อคำถามสองข้อ คือ ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์ และก๊าซที่สามารถระเบิดหรือติดไฟได้ รวมถึงน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่สามารถนำขึ้นอากาศยานได้ ที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองช่วงอายุมีการรับรู้เต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ ว่าเป็นสิ่งที่ห้ามนำขึ้นอากาศยานเด็ดขาด และยังพบว่า กลุ่มเจเนอเรชันวาย มีการรับรู้ว่า อาวุธปืน และดินปืนเป็นสิ่งของต้องห้ามหากต้องการจะนำไปกับอากาศยานต้องมีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่สายการบิน ในขณะที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการรับรู้ว่า สิ่งห้ามนำขึ้นอากาศยานเด็ดขาด คือ วัตถุหรือหรือสัมภาระที่ห้ามขนส่งทางอากาศตามกฎหมาย และข้อบังคับหรือคำสั่งของรัฐของเมืองต้นทาง เมืองปลายทาง หรือเมืองที่ต้องเดินทางผ่าน เช่น ยาเสพติด สิ่งผิดกฎหมาย (อ้างอิงข้อมูลในหมวดที่ 3 จาก: เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2562 เงื่อนไขและ

ข้อกำหนดสายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2562 เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินนกแอร์, 2562 ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ที่จะนำขึ้นบนห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562, 2562 และประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตให้ส่งหรือพาวัตถุอันตรายหรือสัตว์ไปกับอากาศยาน พ.ศ.2561, 2561 และ ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 69 ว่าด้วย ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัมภาระติดตัวผู้โดยสาร พ.ศ. 2556, 2556)

หมวดที่ 4 เรื่องการเดินทางของสตรีมีครรภ์ การเดินทางเฉพาะบุคคล การเดินทางหลังผ่านการผ่าตัดศัลยกรรมตกแต่งหรือศัลยกรรมความงาม การสูบบุหรี่ และการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน พบว่า ผลการตอบคำถามของทั้งสองกลุ่มช่วงอายุสามารถตอบได้ถูกต้องเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการรับรู้กฎระเบียบในหมวดดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มช่วงอายุ พบว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีการรับรู้กฎระเบียบมากกว่าเจเนอเรชันวาย มีรายละเอียด ดังนี้ กฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย มีการรับรู้มากที่สุด คือ การสูบบุหรี่ในบริเวณลานจอดเครื่องบินหรือบนเครื่องบิน มีความผิดตามกฎหมาย และสายการบินสามารถปฏิเสธการเดินทางของผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้นได้ และกฎระเบียบที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ อายุครรภ์ที่สายการบินสามารถปฏิเสธการเดินทางของผู้โดยสารได้ คือ อายุครรภ์ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 35 ขึ้นไป ทั้งนี้การปฏิเสธการให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (อ้างอิงข้อมูลในหมวดที่ 4 จาก: เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยแอร์เอเชีย, 2562 เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยไลอ้อนแอร์, 2562 เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินนกแอร์, 2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ.2558, 2558 และคู่มือแนวทางการฝึกอบรมลูกเรือ (Guidance Material for Cabin crew Training Programme manual) ฉบับแก้ไข 2, 2560)

หมวดที่ 5 เรื่องคำพูดต้องห้ามในสนามบิน และในการเดินทางทางอากาศซึ่งอาจมีผลทางกฎหมาย พบว่า ผลการตอบคำถามของทั้งสองกลุ่มช่วงอายุสามารถตอบได้ถูกต้องเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ตอบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายความว่า โดยรวมการรับรู้กฎระเบียบในหมวดคำพูดต้องห้ามในสนามบิน และในการเดินทางทางอากาศ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มช่วงอายุ พบว่า คำพูดต้องห้ามที่ทั้งสองช่วงอายุรับรู้มากที่สุด คือ คำว่า “ระเบิด” (อ้างอิงข้อมูลในหมวดที่ 5 จาก: พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ.2558, 2558)

2. ช่องทางการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของกลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย สามารถแยกเป็น 3 ช่องทาง ดังนี้

2.1 ช่องทางของสายการบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มช่วงอายุ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางของสายการบิน 3 ลำดับแรก ดังนี้ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ได้แก่ 1) ผ่านเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน 2) ผ่านหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสารสายการบิน แผ่นพับของสายการบิน และ 3) คือ ผ่านช่องทาง Call Center ของ สายการบิน และกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ได้แก่ 1) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสายการบิน 2) ผ่านช่องทาง Social Media ของสายการบิน เช่น Facebook, Line, Instagram, YouTube อื่น ๆ และ 3) คือ ผ่านเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ของสายการบิน

2.2 ช่องทางของสนามบินหรือท่าอากาศยาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มช่วงอายุ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางของสนามบินหรือท่าอากาศยาน 3 ลำดับแรกดังนี้ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ได้แก่ 1) ผ่านเจ้าหน้าที่ของการท่าอากาศยาน เช่น พนักงานประชาสัมพันธ์ 2) คือ ผ่านหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร หรือแผ่นพับที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร และ 3) คือ ผ่านป้ายประกาศ โปสเตอร์ ที่แสดงอยู่ภายในท่าอากาศยาน และในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ได้แก่ 1) ผ่านช่องทาง Social Media ของท่าอากาศยาน เช่น Facebook, Line, Instagram, YouTube อื่น ๆ 2) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของท่าอากาศยาน เช่น www.airportthai.co.th และ 3) คือ ผ่านป้ายประกาศ โปสเตอร์ ที่แสดงอยู่ภายในท่าอากาศยาน

2.3 ช่องทางอื่น ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มช่วงอายุมีช่องทางการรับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางอื่น ๆ 3 ลำดับแรกดังนี้ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ได้แก่ 1) ผ่านการบอกเล่าของคนรู้จัก 2) ผ่านทาง Billboard ตามสถานที่ต่าง ๆ และ 3) คือ ผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ หรือ Blog ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต และในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ได้แก่ 1) ผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ หรือ Blog ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต 2) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงานด้านการบิน เช่น www.caat.or.th เป็นต้น และ 3) คือ ผ่านการบอกเล่าของคนรู้จัก

3. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารอื่น ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ในชีวิตประจำวัน 3 ลำดับแรก ดังนี้ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ได้แก่ 1) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) 2) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook และ 3) ผ่าน YouTube และในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ได้แก่ 1) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook 2) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) และแอปพลิเคชันอินสตาแกรม (Instagram) และ 3) ผ่าน Twitter

ผลสรุปการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า การรับรู้กฎระเบียบของทั้งสองช่วงอายุมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยที่ในภาพรวมเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ มีการรับรู้กฎระเบียบร้อยละ 84.0 และ เจนเอเรชั่นวายมีการรับรู้กฎระเบียบร้อยละ 86.6 ซึ่งแม้จะมีความแตกต่างกันเล็กน้อยแต่เจนเอเรชั่นวายก็สามารถรับรู้ได้มากกว่าเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งสามารถบ่งชี้ได้ว่าการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ เจนเอเรชั่นวายสามารถรับรู้และมี

ความเข้าใจในเรื่องภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศได้มากกว่าเจนเนอร์แซนเอ็กซ์ โดยในภาพรวมทั้งสองกลุ่มช่วงอายุมีลักษณะการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานปัจจัยที่คล้ายคลึงกัน ทำให้ผลการตอบคำถามมีแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย แต่สิ่งที่แตกต่างกันชัดเจนและเป็นปัจจัยสำคัญ คือ ช่องทางการรับรู้ภาวะเบี่ยง ซึ่งกลุ่มเจนเนอร์แซนเอ็กซ์ มีช่องทางการรับรู้ในลักษณะของการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือผ่านการพูดคุยกับคนรู้จัก และรับรู้ข้อมูลภาวะเบี่ยงผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ แต่กลุ่มเจนเนอร์แซนวาย มีช่องทางการรับรู้ในลักษณะผ่านอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นผลทำให้ผลการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของกลุ่มช่วงอายุเจนเนอร์แซนวาย รับรู้ได้มากกว่า กลุ่มช่วงอายุเจนเนอร์แซนเอ็กซ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอรูปแบบสื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการวิจัยรูปแบบสื่อ พบว่า รูปแบบสื่อที่มีความเหมาะสมในการนำไปเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ คือ รูปแบบสื่อ อินโฟกราฟิก โดยสาเหตุของการเลือกรูปแบบสื่อรูปภาพอินโฟกราฟิก เนื่องจากรูปภาพอินโฟกราฟิกสามารถทำให้เกิดการจดจำข้อมูลได้ในระยะเวลาสั้น และสามารถจดจำข้อมูลได้ง่าย

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผล เรื่อง “การรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอร์แซนเอ็กซ์และเจนเนอร์แซนวายที่เดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ” ได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้และช่องทางการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มเจนเนอร์แซนเอ็กซ์ และเจนเนอร์แซนวาย มีกระบวนการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานที่เหมือนกัน คือ การรับรู้จากอวัยวะสัมผัส เช่น การใช้ตาอ่านหรือดู หรือการใช้หูฟัง ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารหรือภาวะเบี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยมีสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว กระตุ้นให้ผู้โดยสารเกิดความต้องการที่จะรับรู้ และแปลผลออกมาเป็นความเข้าใจ ผสมผสานกับปัจจัยในการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ คือ ปัจจัยการรับรู้ที่มาจากตัวบุคคล และปัจจัยที่มาจากคุณลักษณะ แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่สามารถแยกความแตกต่างการรับรู้ของทั้งสองช่วงอายุได้ชัดเจน คือ ช่องทางการรับรู้ของแต่ละช่วงอายุ โดย เจนเนอร์แซนเอ็กซ์ มีช่องทางการรับรู้ผ่านเจ้าหน้าที่ และสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าผ่านอินเทอร์เน็ตแต่ก็มีบางคนที่ปรับตัวในการหันมาใช้อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยี ในขณะที่กลุ่มเจนเนอร์แซนวาย ส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารรวมถึงภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลักทำให้ผลการรับรู้มีความแตกต่างกัน คือ กลุ่มเจนเนอร์แซนวาย มีการรับรู้ภาวะเบี่ยงพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศมากกว่ากลุ่มเจนเนอร์แซนเอ็กซ์ ด้วยสาเหตุ ในปัจจุบันการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ มีการนำเสนอหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และสังคมออนไลน์มากกว่าในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ชนกพร

ไพศาลพานิช (2554) ได้กล่าวไว้ว่า กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์เป็นช่วงอายุที่อยู่ในช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยี โดยปรับเปลี่ยนการเรียนรู้จากการรับข่าวสาร จากหนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ มาสู่เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสามารถเริ่มใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดีแต่ถ้าเปรียบเทียบกับเจนเนอเรชันวาย ซึ่งเกิดมาอยู่ในยุคของเทคโนโลยีที่กำลังเฟื่องฟูจึงสามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและรับรู้ข้อมูลได้ดีกว่าเจนเนอเรชันวาย ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสามารถทางเทคโนโลยีเป็นอย่างมากสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากช่องทางที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการปรับตัวต่อการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับ แนวความคิดของ เกริดา โคตรชาวี (2555) ที่กล่าวว่า เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีระดับการรับรู้ที่ดีเพราะด้วยลักษณะในการพยายามปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความจำเป็นต่อการทำงานเพราะกลุ่มคนช่วงนี้เล็งเห็นว่าเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วรวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานแต่ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตก็ไม่เท่ากับ เจเนอเรชันวาย

2. รูปแบบสื่อที่เหมาะสมเพื่อการรับรู้กระเปาะพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย คือ อินโฟกราฟิก ที่สามารถทำให้ผู้โดยสารสามารถรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระเปาะได้ง่าย รวดเร็ว และจดจำข้อมูลได้ในเวลาสั้น อีกทั้งสามารถนำไปประยุกต์ และปรับใช้ได้กับช่องทางสื่อหลากหลายช่องทาง อาทิ การนำอินโฟกราฟิกไปประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Line, Instagram หรือ อินโฟกราฟิกเสนอผ่านช่องทาง ป้ายโปสเตอร์ ผ่านหนังสือ นิตยสาร Billboard รวมถึง Blog ข่าวสารในอินเทอร์เน็ต ซึ่งการเลือกนำเสนอ อินโฟกราฟิก เนื่องจากสอดคล้องกับแนวความคิด และทฤษฎีของ รัชพล อินทรเทวี (2556) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยภาพแบบ อินโฟกราฟิก เป็นการสื่อสารที่แปลงตัวอักษรให้กลับเป็นรูปธรรม และมีความหมาย เป็นสื่อกลางในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ที่ถูกนำมาใช้เป็นตัวแทนในการถ่ายทอด และสื่อความหมาย ด้วยการใช้รหัสภาพ (Iconic) หรือ สัญลักษณ์ แสดงถึงเรื่องราว และเหตุการณ์ต่าง ทำให้เข้าใจได้ง่ายด้วยสมองของมนุษย์ และภาพช่วยในการสร้างอารมณ์ ความรู้สึก สามารถจูงใจให้เกิดการรับรู้ อีกทั้ง การสื่อสารด้วยภาพยังเป็นที่ยอมรับในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากคนจำนวนมากชอบที่จะให้มีภาพบน เนื้อหามากกว่าการอ่านชุดตัวอักษรที่เรียงต่อกันเพียงอย่างเดียว การสื่อสารด้วยภาพแบบ อินโฟกราฟิก มีความเหมาะสมสำหรับการสื่อสารในยุคดิจิทัลที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลที่ซับซ้อนด้วยเวลาอันจำกัด เนื่องจากง่ายต่อการทำความเข้าใจ ทำให้จดจำเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น สามารถดึงดูดความสนใจด้วยสีสัน และภาพประกอบที่สวยงาม โดยการนำเสนอผ่านช่องทางดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับลักษณะการรับรู้ของเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

จากผลการวิจัย สามารถกล่าวโดยสรุปเพื่อตอบประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ได้ว่า การทราบถึงการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ที่มีปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้เป็นปัจจัยสำคัญ และรูปแบบสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มช่วงอายุ จะมีผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารโดยตรง ทำให้สายการบินหรือหน่วยงานการบินที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงข้อมูลสำคัญทั้งหมดนี้ และนำไปสู่การนำไปประยุกต์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ และนำเสนอกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศเพื่อให้การเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้โดยสารเป็นไปด้วยความสะดวก และความปลอดภัยสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้เกิดการรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศให้ครอบคลุมกับผู้ต้องการเดินทางให้มากขึ้น การสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบก่อนการเดินทางเป็นสิ่งสำคัญ โดยการนำกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศจัดประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุก ๆ กลุ่ม โดยการนำสื่อที่มีลักษณะเข้าใจง่ายและรวดเร็วนำมาจัดประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่องทางที่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการในแต่ละช่องทางเพื่อให้เข้าถึงได้มากที่สุด โดยเฉพาะช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ที่ในปัจจุบันมีอิทธิพลและมีผู้ใช้บริการอย่างแพร่หลาย จึงสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลกฎระเบียบพื้นฐานที่ผู้ที่จะเดินทางควรรับรู้และให้ความสำคัญเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการเดินทางทางอากาศ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวในการวิจัยในครั้งต่อไป และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้ การศึกษาการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศซึ่งทราบผลการวิจัยในครั้งนี้ว่า กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย มีการรับรู้กฎระเบียบพื้นฐาน แต่ หากในทางปฏิบัติผู้โดยสารยังมีการทำผิดกฎระเบียบ การศึกษาครั้งต่อไปนี้ สามารถศึกษาในเรื่อง การฝ่าฝืนหรือการกระทำผิดอันไม่เป็นไปตามกฎระเบียบในการเดินทางทางอากาศ

เอกสารอ้างอิง

- การบินพลเรือน, สำนักงาน. (2556). **ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 69 ว่าด้วยข้อกำหนดเกี่ยวกับสัมภาระติดตัวผู้โดยสาร**. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือน.
- _____. (2558). **พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ.2558**. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือน.

- _____. (2560). คู่มือแนวทางการฝึกอบรมลูกเรือ (Guidance Material for Cabin crew Training Programme manual) ฉบับแก้ไข 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือน.
- _____. (2561). ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตให้ส่งหรือพาวัตถุอันตรายหรือสัตว์ไปกับอากาศยาน พ.ศ.2561. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือน.
- _____. (2562). ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ที่จะนำขึ้นบนห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ.2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือน.
- เกริดา โคตรขารี. (2555). ปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนกพร ไผ่ศาลพานิช. (2554). อิทธิพลของวัตถุนิยมและการตระหนักรู้ตนเองต่อพฤติกรรมการซื้อแบบไม่ได้ไตร่ตรองของกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ท่าอากาศยานไทย, บริษัท (มหาชน) จำกัด. (2562). รายงานประจำปี พ.ศ.2561 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- ไทยไลอ้อน เมนทารี, บริษัท. (2562). เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยไลอ้อนแอร์. ค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2563 จาก <https://www.lionairthai.com/en/Terms-And-Conditions>
- ไทยแอร์เอเชีย, บริษัท. (2562). เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินไทยแอร์เอเชีย. ค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2563, จาก <https://www.airasia.com/aa/about-us/th/th/terms-and-conditions.html>
- ธัชพล อินทรเทวี. (2556). ทศนคติของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารในรูปแบบอินโฟกราฟิกและข้อความในการรณรงค์เพื่อสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราพัฒน์ ธีระภิรมย์ไชย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมชาย พิพุทธวัฒน์. (2556). กฎหมายและระเบียบการบินพลเรือน: องค์การการบินพลเรือนของไทยและในระดับสากล. เอกสารประกอบวิชากฎหมายและระเบียบการบินพลเรือน. สาขาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยรังสิต.

สายการบินนกแอร์, บริษัท (มหาชน) จำกัด. (2562). เงื่อนไขและข้อกำหนดสายการบินนกแอร์. ค้น
เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2563 จาก [https://content.nokair.com/th/Terms/terms-
andconditions](https://content.nokair.com/th/Terms/terms-andconditions).

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. 5th ed. New York: Harper
Collins.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper
and Row Publication.